

## 2.1. Introducción. Investigación, docencia y emociones en la TISP en medio de la pandemia COVID 19

*Carmen Valero Garcés*  
*Universidad de Alcalá*  
*Grupo FITISPos-UAH*

La pandemia del COVID 19 cambió las reglas y hubo que adaptarse. El 7º Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP7), con el lema *El Factor Humano en TISP* prevista su celebración para los días 26 y 27 de marzo de 2020 en la ciudad Patrimonio de la Humanidad de Alcalá de Henares, (Madrid, España), se transformó en un congreso virtual en medio de cancelaciones de multitud de eventos y bajo el estado de alarma y confinamiento nacional. El objetivo principal del congreso era continuar con la labor de diálogo e intercambio de proyectos y experiencias sobre la TISP llevada a cabo en ediciones anteriores.

Bajo el lema *Transformar nuestro mundo*, la Agenda 2030 de Naciones Unidas promueve un plan de acción en el que las sociedades han de comprometerse para conseguir un futuro sostenible y adecuado para todos. Esta Agenda 2030 se articula en torno a una serie de objetivos interrelacionados entre sí que abordan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como son la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

El COVID 19 o corona virus irrumpió de forma inesperada a comienzo del 2020. Las noticias en los medios de comunicación sobre el COVID 19 ocupaban más del 80% del tiempo. Sin embargo, apenas oíamos noticias sobre la población migrante. La migración es un fenómeno que ha tenido y tiene una gran repercusión en los países de la Unión Europea (UE) y en las sociedades occidentales en general. Treinta y siete millones de residentes de la UE, es decir, el 7% de la población total, nacieron fuera de la UE y en España la población migrante supone alrededor del 13,01%. La Comisión Europea ha llamado también la atención sobre la necesidad, en medio de esta pandemia, de elaborar políticas eficaces para gestionar la llegada y la integración de los inmigrantes y refugiados de terceros países en la UE. Se insiste en que estas políticas deben abordar no sólo las cuestiones prácticas de la

migración, como la acogida y la prestación de servicios a poblaciones en crecimiento con necesidades muy específicas, sino también las respuestas de la población de acogida (Parlamento Europeo 2019).

La crisis sanitaria mundial de COVID19 ha supuesto la pérdida de protección de muchos migrantes. La llamada desesperada de la ONGS o instituciones encargadas de gestionar su acceso a la sociedad demuestran esta vulnerabilidad y necesidad de ayuda. La información sobre estos colectivos en los medios de difusión nacionales e internacionales no era muy abundante, pero sí significativa, como lo demuestra la noticia publicada por Europa Press el 14 de abril 2020 con relación a España: «Ya son 900 las ONG y colectivos que piden la regularización «urgente» de migrantes ante la pandemia del COVID-19». Y a continuación se indica que estos colectivos se quedan fuera de las medidas de ayuda gubernamentales.

Esta compleja cuestión requería una respuesta conjunta, que combinase políticas internas y externas para combatir ésta y futuras crisis como la del COVID 19. Se necesitaba la participación de todos los agentes que intervienen en la comunicación y de modo especial la de los profesionales de la comunicación capaces de facilitar el contacto entre personas e instituciones que no hablaban la misma lengua. Nos referimos a intérpretes y traductores profesionales que dominen los idiomas y las culturas, muy a menudo lenguas de menor difusión (LMD) y desconocidos para los profesionales del derecho, las instituciones o los ciudadanos.

Sin embargo, las cuestiones lingüísticas no suelen reconocerse como parte integrante de los movimientos migratorios o de la integración social. Si bien los profesionales de la comunicación interlingüística (traductores, intérpretes, mediadores) saben que el idioma es un componente necesario para consolidar una sociedad estable (Angelelli 2015, Foulquie et al (ed.) 2018, Valero Garcés (ed) 2018), Wallace and Monzó (ed.) (2019).

La variedad de lenguas que se necesitan, la escasez de tiempo para la preparación, la falta de recursos para hacer efectiva la ayuda, la diversidad de lugares en los que es necesaria la actuación de intérpretes, la imposibilidad de disponer de intérpretes en todas las combinaciones lingüísticas posibles, el uso de personas locales, estudiantes o inmigrantes que sirve de intérpretes *ad hoc* sin ningún tipo de preparación son algunos de los retos a los que se enfrenta la UE.

Los extraordinarios avances tecnológicos de las últimas décadas con la traducción automática (TA) o la inteligencia artificial han supuesto un tremendo avance para la comunicación intralingüística sobre todo en lenguas mayoritarias o en ámbitos especializados. Pero no ocurre así con las lenguas de menor difusión (LMD) para las que herramientas como Google Translate, o Deep L o las múltiples herramientas disponibles para dispositivos móviles (apps) son prácticamente inexistentes. La publicación *Technology at the Service of PSIT in Crisis Situations: Experiences and Perspectives* (Valero Garcés ed. 2018), fruto de la reunión de expertos de diferentes ámbitos con el objetivo de conocer e intercambiar recursos y experiencias sobre la importancia de la TA y herramientas TAO en situaciones de crisis contiene reflexiones

interesantes a tener en cuenta. Vivimos en la era tecnológica y en el avance hacia un mercado digital único, en el que el inglés se erige como lengua franca. Sin embargo, ello es más bien otra utopía tecnocrática, una utopía basada en la idea de que todo puede resolverse con la tecnología.

Los objetivos de la Agenda 3030 que en su momento nos atrajeron fueron los siguientes:

- Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
- Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas
- Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países
- Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

La crisis mundial provocada por la pandemia del COVID 19 vino a evidenciar la necesidad de insistir y profundizar en dichos objetivos.

Los investigadores que incluyen sus trabajos en este volumen son también traductores, intérpretes, formadores, profesores e investigadores que han tenido que enfrentarse a esta pandemia y hacer cambios notables en su forma de enseñar e investigar. Casi de forma general en todo el mundo educativo la enseñanza presencial se cambió en enseñanza virtual de la noche a la mañana.

En otras palabras, la respuesta didáctica al virus del COVID 19 ha sido casi exclusivamente tecnológica, tratando de adaptar las necesidades a la situación de emergencia que se creó. De alguna manera, muchos de nosotros –profesores e investigadores– tuvimos la sensación de que la dimensión humana de los problemas a los que nos enfrentábamos no se estaba teniendo en cuenta. No hubo tiempo para pensar ni en la formación del profesorado para hacer ese cambio en su forma de enseñar y recursos a su alcance ni en la preparación de los alumnos y la disponibilidad del equipo adecuado para seguir las clases de modo virtual.

Ya tras unas semanas de confinamiento y trabajo en casa, el resultado de la enseñanza virtual era – a tenor de los comentarios en foros de profesores y noticias en las redes– el siguiente:

- La eficacia de la enseñanza en línea era menor que la de la enseñanza presencial. Algunos profesores hablaban de un porcentaje del 60%.
- La enseñanza en línea ponía el énfasis en la interacción constante entre el alumno y el profesor. Tal dinámica presentaba algunas dificultades en el caso de la formación en talleres, laboratorios, idiomas, traducción o mediación oral.
  - Para salvar dichas cuestiones se buscaron otras estrategias y se tuvo que invertir tiempo y esfuerzo en conseguir la participación de los estudiantes fomentando el trabajo en seminarios, y la preparación de los estudiantes en

grupos, estimulando el trabajo en grupo a través de programas informáticos y clases virtuales autoorganizadas.

- Los profesores se vieron obligados a reducir y/o simplificar la carga docente, porque los estudiantes también experimentaban condiciones personales muy variadas que requerían atención para no dejar a nadie atrás.
- Toda la actividad se trasladó a los ordenadores, lo que causaba problemas de estrés, visión y concentración.
- Las condiciones sociales e individuales eran diferentes: los estudiantes habían regresado a sus familias, y muchas familias sólo tenían un ordenador para todos los miembros.
- Las condiciones de salud, las restricciones de movimiento o el trabajo de los padres planteaba serios problemas para la participación en línea.

Volviendo a la traducción e interpretación como punto de unión de estos docentes e investigadores, la necesidad de potenciar la comunicación multilingüe para salvar las barreras lingüísticas y culturales que una vez más se han evidenciado en medio de la globalización del COVID 19 subyace como el eje central para promover y asegurar el acceso a las condiciones de igualdad en el trabajo y en la educación, tal y como la Agenda 2030 recoge.

El Grupo FITISPos-UAH, comprometido desde sus inicios con los desafíos que plantean la diversidad cultural, el multilingüismo, los movimientos migratorios y los avances tecnológicos en la configuración de las sociedades del siglo XXI, y como no podría ser de otra forma, se unió en la lucha por el cumplimiento de esos objetivos.

La publicación de este volumen es una acción en esa línea.

Teniendo en cuenta la especial situación que vivimos por la pandemia sanitarias y la serie de cambios que ello ha supuesto a nivel mundial y como recuerdo y homenaje a este esfuerzo, el volumen se estructura, como se indica en el prólogo, en cuatro partes.

Parte I – **Presentación**- se dedica a la presentación del congreso con material audiovisual. Incluye tres videos de bienvenida al evento virtual: 1. Apertura multilingüe del 7º Congreso Internacional sobre TISP; 2. Bienvenida de la Decana de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Alcalá; 3. Mensaje de Bienvenida de la coordinadora del 7º Congreso Internacional sobre TISP y Directora del Grupo de Investigación FITISPos de la Universidad de Alcalá.

Parte II – **Introducción**-, contiene una introducción general en formato bilingüe. Parte III – **Investigación en TISP**- contiene una selección de las aportaciones científicas que se presentaron de forma virtual en el congreso. Las aportaciones de los ponentes plenarios se presentan en formato texto y video y son un buen ejemplo del tema del congreso: el factor humano en TISP. Los autores son Joseba Achotegui, que nos habla del síndrome de Ulises en los inmigrantes y la importancia que la lengua y la cultura tiene en el mismo; y Nina Okagbue, intérprete en la ONU y coordinadora durante años de PAMCIT (Pan-African Consortium in Interpretation

and Translation) que, como una premonición, desde su experiencia africana, habla de nuevas realidades que emergen y la necesidad de adoptar posiciones inclusivas. Tras los artículos de Achotegui y Okagbue se incluye una selección de los trabajos presentados en el congreso a través de videoconferencias desde diferentes partes del mundo. Los artículos, por orden alfabético y en inglés o español, revelan una temática variada que da cuenta de la amplitud de contextos en los que la TISP es necesaria y de formas de abordarla. Los autores que se incluyen son: Berber y Grundström, desde Finlandia, nos hablan del factor humano en la ética y los retos de los intérpretes jurídicos en situaciones de inmigración en escenarios postconflicto; Burdeus-Domingo, Gagnon, Pointurier, y Leanza, desde Canadá, se centran en la formación de intérpretes con experiencia no profesional; Carfagnini, desde Bélgica, investiga sobre la mediación con inmigrantes indocumentados; Ceccoli, desde Italia, se centra en el papel y características de la interpretación por menores bilingües; Fukuno, desde Australia, escribe sobre ideología y emoción en justicia social; Itoigawa, desde Japón, presenta un estudio sobre la interpretación en el ámbito médico en una región nipona; Painca, desde Bélgica, nos habla de la traducción de la historia oral del rumano al inglés; Valero Garcés, García-Sombría y Rodríguez-Castro, desde España, presentan los retos que plantea la comunicación intercultural en un centro penitenciario y aportan algunas soluciones; Van Vaerenbergh y Dhaeze, desde Bélgica, cuestionan formas de afrontar la mediación lingüística en salud mental; Verliefde, desde Bélgica, se centra en el ámbito policial para analizar el papel del intérprete en los interrogatorios policiales; Wang Fan, Brandao y Bossaert, desde Reino Unido, investigan temas de salud mental; Weiss, desde Austria, presenta resultados sobre su investigación en torno a diferentes perspectivas de expertos sobre traducción judicial a nivel local.

Parte IV– **Testimonios**- se dedica a la acción solidaria surgida por la situación de crisis y confinamiento y distanciamiento social que supuso la irrupción de la pandemia sanitaria del COVID 19 que en España se inició el 14 de marzo de 2020 con la declaración del estado de alarma y que, tras varias fases de «desescalada», períodos de convulsión política, social, y económica de consecuencias aún por llegar se suavizó cuatro meses más tarde, en junio de 2020. La acción con el lema *#Estoybienytú* (*#Imok&you*), recoge así la típica frase en español cuando queremos tranquilizar a nuestra familia, amigos o compañeros, «Estoy bien, y ¿tú?».

Fueron 98 días de confinamiento – desde el 14 de marzo al 21 de junio de 2020 en España. Durante ese periodo hemos recogido y agrupado según iban llegando los relatos de personas anónimas como respuesta a la acción solidaria *#Estoybienytú*. Gracias a la generosidad de esas personas, ahora podemos «escuchar» su voz, «sentir» su corazón.

El mensaje se distribuyó a través de listas de contacto y redes sociales entre alumnos, exalumnos, profesores, investigadores, colaboradores, amigos y conocidos relacionados directa o indirectamente con la Universidad de Alcalá y el grupo de investigación FITISPos.

Tras una breve introducción, a continuación se incluyen los relatos o testimonios que nos fueron llegando en esos tres meses desde diferentes partes del mundo por

personas que vivían lejos de sus países de origen y que dejaron en esas líneas un trocito de su corazón para la memoria histórica. Los relatos se presentan catalogados en tres meses, y salpicados de fotografías o recuerdos de esos días. Queda a la iniciativa del lector el leerlos y sacar sus propias conclusiones o dejarse llevar por las emociones, unas veces amargas otras más dulces, que transpiran estos momentos sacados de nuestras vidas como fogonazos de una época en la que nuestra existencia se vio trastocada y nos sentimos vulnerables. Termina el libro con un videoclip con imágenes de la canción que con el significativo título de *Resistiré* se convirtió en himno en España en esos momentos. El video contiene subtítulos en inglés.

En definitiva, el libro en formato electrónico que ahora tienes en pantalla con el título de *El factor humano en TISP. Investigación y testimonios*, es un libro especial para una ocasión especial. Es un libro especial porque aúna dos ámbitos aparentemente contradictorios: investigación y emoción. Y es una ocasión especial porque las circunstancias obligaron a que el 7º Congreso Internacional sobre TISP se realizara de forma virtual por el estado de alarma declarado ante la pandemia sanitaria del COVID 19 en la primavera del 2020. En dicho volumen encontrará, por un lado, una selección de artículos de investigación y, por otro lado, una colección de testimonios y otros materiales para la memoria histórica.

Al igual que en las publicaciones y acciones anteriores del grupo FITISPos se pretende, al menos, llamar la atención sobre algunos de los siguientes objetivos que siguen y que quedan diluidos en la Agenda 2030 de la ONU.

Los objetivos son los siguientes:

- Crear una comunidad de interés sobre el uso de la tecnología entre los futuros traductores e intérpretes profesionales de otras áreas y representantes institucionales.
- Fomentar el intercambio de conocimientos sobre el uso de dicha tecnología entre los diferentes sectores implicados en situaciones de crisis y emergencia.
- Promover la educación de los futuros traductores e intérpretes en justicia social y valores de solidaridad.
- Aumentar la visibilidad de traductores e intérpretes y de mediadores intralingüísticos e interculturales en situaciones de emergencia.
- Aumentar la conciencia y el reconocimiento de la necesidad de la traducción y la interpretación en la sociedad europea.
- Reforzar la cooperación entre los proveedores de servicios y los formadores de TISP para favorecer las prácticas de los futuros traductores e intérpretes.
- Difundir buenas prácticas entre universidades e instituciones y empresas colaboradoras.
- Dar a conocer el mundo de la TISP en contextos específicos y arriesgados como son las situaciones de crisis.
- Adquirir conocimientos específicos sobre temas relacionados con la tecnología, el factor humano y el TISP.

- Contribuir a esa memoria histórica que tras una crisis necesariamente se tendrá que elaborar.

Esperamos disfruten y aprendan de este trabajo. Los comentarios son responsabilidad de sus autores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Angelelli, Claudia V. 2015. *Study on Public Service Translation in Cross-Border Healthcare*. Directorate-General for Translation (European Commission). <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6382fb66-8387-11e5-b8b7-01aa75ed71a1> (accessed September 24, 2019).
- Foulquié Rubio, Ana Isabel, Vargas-Urpi, Mireia, y Fernández-Pérez, Magdalena. (eds.) 2018. *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares.
- Parlamento Europeo. 2020. «Los eurodiputados reclaman solidaridad, medidas para prevenir la crisis de COVID-19 en los campos de refugiados». <<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/world/20200402STO76413/>> (Acceso 1 julio 2020)
- <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/world/20200402STO76413/>
- Valero-Garcés, Carmen. (ed.) 2018. *Technology at the Service of PSIT in Crisis Situations: Experiences and Perspectives*. Universidad de Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Valero-Garcés, Carmen. 2019. Training public service interpreters and translators: facing challenges. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 71, 88-105. <<https://doi.org/10.2436/rld.i71.2019.3262>> (Acceso 1 julio 2020).
- Wallace, Melisa y Monzó Nebot, Esther. 2019. Legal translation and interpreting in public services: defining key issues, re-examining policies, and locating the public in Public Service Interpreting and Translation. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, n° 71. 113. <<http://dx.doi.org/10.2436/rld.i71.2019.3311>> (Acceso 1 julio 2020).





## **2.2. Introduction. Research, training and emotions in PSIT during the COVID-19 pandemic**

*Carmen Valero Garcés*  
*Universidad de Alcalá*  
*Grupo FITISPos-UAH*

When the COVID-19 pandemic broke out, it changed the rules of the game and we adapted. The 7th International Conference on Public Services Interpreting and Translation (PSIT7), The Human Factor in PSIT, was scheduled to be held on March 26 and 27, 2020 in the World Heritage city of Alcalá de Henares, (Madrid, Spain), but it became an online conference in the midst of cancellations of a host of events and during the state of emergency and national lockdown. Its aim was to continue the dialogue and exchange of projects and experiences on PSIT of the previous editions of the conference.

With the theme *Transforming our world*, the 2030 Agenda adopted by the United Nations pursues the implementation of a plan of action where societies commit to a sustainable future that is suitable for all. The 2030 Agenda includes a series of interrelated goals that act on the global challenges we face daily, including poverty, inequality, the climate, environmental degradation, prosperity, peace, and justice.

COVID-19 or coronavirus broke out suddenly at the start of 2020.

The news in the media coverage of COVID-19 filled more than 80% of the space. We barely heard any news on migrant populations. Migration is a phenomenon that has had and continues to have strong repercussions in the member states of the European Union (EU) and in western societies. Thirty-seven million residents of the EU, that is 7% of its total population, were born outside of its borders. In Spain, the migrant population accounts for around 13.01% of its total inhabitants. During this pandemic, the European Commission has drawn attention to the need of designing policies that will effectively manage the arrival and integration of migrants and refugees from third countries in the EU. They insist that these policies should not only cover the practical issues of migration such as reception and service provision to growing populations with awfully specific needs, but also the response of the welcoming population (European Parliament 2019).

The COVID-19 global health crisis has meant the loss of protection of many migrants. The desperate calls of NGOs and institutions that facilitate their access to society speak of their vulnerability and the help they need. Information about these communities in national and international media has been sparse, but significant, such as the news article published by Europa Press on April 14, 2020 in Spain. The headline reads: «900 NGOs and groups call for the «urgent» regularisation of migrants in the face of the COVID-19 pandemic.» It goes on to explain how these groups are left out of the government aid programs.

This complex matter required a joint response, one combining foreign and domestic policies to combat this and future crises like COVID-19. It was essential to engage the participation of all the agents involved in communication, notably communication professionals who facilitate the contact between institutions and people who speak other languages. In many cases they speak Languages of Lesser Diffusion (LLD) that are unknown to professionals in law, institutions, or citizens at large.

Linguistic considerations, however, are rarely recognised as playing a part in migration or social integration. Meanwhile, language professionals (translators, interpreters, mediators) understand that language is a necessary component to consolidate a stable society (Angelelli 2015, Foulquie et al (ed.) 2018, Valero Garcés (ed.) 2018, Wallace and Monzó (ed.) 2019).

The variety of languages needed, the scarcity of time for preparation, the lack of resources to make help effective, the diversity of places where the presence of interpreters is required, the impossibility of having interpreters in all possible language combinations, the use of locals, students or immigrants serving as ad hoc interpreters without any training whatsoever are only some of the changes faced by the EU.

The extraordinary technological advances of recent decades in the field of machine translation (MT) and artificial intelligence have resulted in great progress for interlinguistic communication mostly in majority languages or in specialised fields. But this is not true for Languages of Lesser Diffusion (LLD) for which tools like Google Translate, Deep L or a host of tools available for mobile devices (apps) are virtually non-existent. The publication *Technology at the Service of PSIT in Crisis Situations: Experiences and Perspectives* (Valero Garcés ed. 2018) contains interesting reflections to take into consideration. The volume is the result of a meeting of interdisciplinary experts to learn and exchange resources and experiences on the use of MT and Computer Assisted Translation (CAT) tools in situations of crisis. We live in a technological society that is advancing toward a single digital market in which English is emerging as the lingua franca. This notion, however, is a technocratic utopia based on the idea that technology is the solution to everything.

The goals of the 2030 Agenda that first drew our attention are as follows:

- Goal 4: Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all.
- Goal 5: Achieve gender equality and empower all women and girls.

- Goal 10: Reduce inequality within and among countries.
- Goal 16: Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable, and inclusive institutions at all levels.

The worldwide crisis produced by the COVID-19 pandemic has proved the need to continue pursuing these sustainable development goals.

The researchers who have included their work in this volume are also translators and interpreters, trainers, professors and lecturers and have had to adjust their teaching in the face of this pandemic. Almost universally, teaching has shifted from the physical classroom to the virtual one overnight.

In other words, the teaching response to the COVID-19 virus has been almost entirely technological, adapting to the needs of the emergency that has arisen. Somehow, many of teachers, researchers, and us had the sense that the human dimension of the problems we were facing were not considered. There was no time to think about training teachers to adapt their teaching or learn about the resources at their disposal, nor to prepare students and check the availability of the equipment suitable for distance learning.

A few weeks into the lockdown and teleworking, the results of distance learning, based on the comments provided by teachers in forums and news in social media were as follows:

- The effectiveness of distance learning was lesser than face-to-face learning. Some teachers spoke of a 60% reduction.
- Online learning emphasised the constant interaction between teacher and student. This dynamic lends itself to some difficulties in the case of training in workshops, laboratories, languages, translation, or oral mediation.
- To offset these downsides, we resorted to other strategies and that meant investing time and effort to ensure the participation of students, encouraging seminars and preparing students to work in groups, stimulating group work with computer programs and online self-organises classes.
- Lecturers and professors were forced to reduce and/or simplify teaching loads because students were also experiencing vastly different personal circumstances that required attention to prevent them from being left behind.
- All activity was transferred to the computer, which probably caused stress, eyesight, and concentration related problems.
- Social and individual circumstances changed. Students had returned to their families and many families have one computer for all family members.
- The health, restrictions in commutes or work of parents posed serious problems to the online participation of students.

Going back to translation and interpreting as a point of connection between teachers and researchers, the need to foster multilingual communication to bridge

linguistic and cultural gaps have been newly evidenced in the globalisation of COVID-19 and is the central and underlying axis to promote and ensure equal access to employment and education, as established by the 2030 Agenda.

The FITISPos Group of Universidad de Alcalá, committed since its founding to the challenges posed by cultural diversity, multilingualism, migratory movements and technological advances in the configuration of societies of the 21<sup>st</sup> century, naturally, has joined the fight to achieve these goals.

The publication of this volume is a step in this direction. The book in electronic format is structured in four blocks (Parts):

Part I– *Presentación/ Presentation*– is dedicated to the presentation of the Conference with audiovisual material. It includes three welcome videos to the online event: 1. A multilingual opening of the 7th International Conference on PSIT; 2. A welcome of the Dean of the Faculty of Arts; 3. A welcome of the coordinator of the 7th International Conference on PSIT and Director of the FITISPos Research Group at the University of Alcalá.

Part II– *Introducción/Introduction*– contains a general introduction in bilingual format.

Part III– *Investigación en TISP/ Research in PSIT*– contains a selection of the scientific contributions presented at the conference remotely. The contributions of the plenary speakers are available in text and video format. Both are good examples of the topic of the conference: the human factor in PSIT. The authors are Joseba Achotegui, who talks about the Ulysses syndrome in migrants and the importance of language and culture; and Nina Okagbue, UN interpreter and coordinator for years of PAMCIT (Pan-African Consortium in Interpretation and Translation) who, as a premonition, from her African experience, talks about new realities that are emerging and the need to adopt inclusive positions. Following the articles by Achotegui and Okagbue, there is a selection of the papers presented at the conference remotely from different parts of the world. The articles, alphabetically ordered in English or Spanish, reveal a variety of topics that speak to the breadth of contents in which PSIT is necessary and the ways to approach it. These are the authors who contributed: Berber and Grundström, from Finland, spoke about the human factor in ethics and the challenges of legal interpreters in immigration settings in post-conflict scenarios; Burdeus-Domingo, Gagnon, Pointurier, and Leanza, from Canada, dealt with the training of interpreters with non-professional experience; Carfagnini, from Belgium, is researching mediation with undocumented immigrants; Ceccoli, based in Italy, focused on the role and characteristics of interpretation provided by bilingual minors; Fukuno, from Australia, writes about ideology and emotion in social justice; Itoigawa, from Japan, presented a study on medical interpreting in one region of Japan; Painca, from Belgium, shared about the Romanian to English translation of oral history; Valero Garcés, García-Sombría and Rodríguez-Castro, from Spain, presented the challenges in intercultural communication in a penitentiary centre and provided some solutions; Van Vaerenbergh and Dhaeze, in Belgium, questioned approaches to

linguistic mediation in mental health; Verliefde, also from Belgium, delves in police interpreting to analyse the role of the interpreter in police interrogations; Wang Fan, Brandao and Bossaert, from UK, investigate mental health issues; Weiss, hailing from Austria, presented research results on different expert perspectives on legal translation at the local level.

Part IV– *Testimonios* /Testimonials is devoted to the solidary-based action that arose as a response to the crisis, lockdown and social distancing resulting from the COVID-19 health emergency that began in Spain on March 14<sup>th</sup>, 2020 when the state of emergency was declared, and which includes several phases of «de-escalation» in times of political, social and economic upheaval. The consequences of which are yet to come but have softened four months later in June 2020. The theme #Estoybienytu (#Imok&you), echoes the typical line we say in Spanish when we want to reassure our family, friends, or colleagues. «Estoy bien, y ¿tú? (I’m O.K. and you?)».

It was 98 days of confinement – from March 11 to June 21, 2020 in Spain. During that period we collected and grouped together the stories of anonymous people as they came in response to the solidarity action #Estoybienytu (#I’mok&you). Thanks to the generosity of these people, we can now «hear» their voice, and «feel» their heart.

The message was disseminated through contact lists and social media among students, former students, lecturers, professors, researchers, partners, friends, and acquaintances directly or indirectly related to Universidad de Alcalá and the FITISPos research group.

The stories and testimonies we received over the course of three months come from many different parts of the world from people who live far from their countries of origin and left in the lines they wrote a piece of their heart for historical memory. The accounts are catalogued in three months and interspersed with photographs or memories about those days. It is up to the reader to read them and arrive at their own conclusions or to be transported by the emotions, sometimes bitter sometimes sweet, of these moments of our lives, like flashes of light from a time in our existence that was turned on its head and where we felt vulnerable. Once this part has been completed, Block II followed with audiovisual material.

In short, the e-book on screen titled The Human Factor in PSIT. Research and Testimonials, is a special book for a special time. It is special because it bridges/ brings together two apparent contradictions: research and emotion. It is a special time because circumstances forced the 7th International Conference on PSIT to be held online because of the state of alarm declared by the Spanish administration in the face of the COVID-19 pandemic in the spring of 2020. Thus, in this volume you will find, on the one hand, a selection of research articles and, on the other, a collection of testimonials and other materials for historical memory.

As in the case of previous publications and actions spearheaded by the FITISPos group, our intent at the least is to draw attention to some of the following goals that echo the Sustainable Development Goals of the 2030 Agenda adopted by the United Nations.

These goals are:

- To create a community of interest regarding the use of technology among future professional translators and interpreters from other areas and institutional representatives.
- To foster the exchange of knowledge regarding this technology among the different sectors involved in crisis management and emergency response.
- To foster the education of future translators and interpreters in social justice and solidarity-based values.
- To increase the visibility of the work carried out by translators, interpreters, and interlinguistic and intercultural mediators in emergency situations.
- To increase awareness about the need for translation and interpretation in the European society.
  - To strengthen the collaboration between service providers and PSIT trainers to favour internships and work placements for future translators and interpreters.
- To disseminate good practices among universities and partnering institutions and companies.
- To make known the role of PSIT in specific and risky contexts such as crises.
- To acquire specific knowledge about issues specific to technology, the human factor and PSIT.
- To contribute to historical memory which necessarily must be performed after a crisis.

We hope you enjoy and learn from this work. The comments are the sole responsibility of their authors.

## BIBLIOGRAPHY

- Angelelli, Claudia V. 2015. *Study on Public Service Translation in Cross-Border Healthcare*. Directorate-General for Translation (European Commission). <<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6382fb66-8387-11e5-b8b7-01aa75ed71a>> (Accessed 1 July 2020).
- Foulquié Rubio, Ana Isabel, Vargas-Urpi, Mireia, and Fernández-Pérez, Magdalena. (eds.) 2018. *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares.
- European Parliament. 2020. «MEPs call for solidarity and measures to prevent Covid19 crisis in refugee camps». <<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/world/20200402STO76413/>> (Accessed 1 July 2020).
- Valero-Garcés, Carmen. (ed.) 2018. *Technology at the Service of PSIT in Crisis Situations: Experiences and Perspectives*. Universidad de Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Valero-Garcés, Carmen. (2019). Training public service interpreters and translators: facing challenges. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 71, 88-105. <<https://doi.org/10.2436/rld.i71.2019.3262>> (Accessed 1 July 2020).

Wallace, Melisa and Monzó Nebot, Esther. 2019. Legal translation and interpreting in public services: defining key issues, re-examining policies, and locating the public in Public Service Interpreting and Translation. *Llengua y Dret*, nº 71. 1-13. <<http://dx.doi.org/10.2436/rld.i71.2019.3311>> (Accessed 1 July 2020).